



Artículo original / Original article

## Gestión turística en la Sub Gerencia de turismo de la Municipalidad Provincial de Tambopata y su influencia en la actividad turística en Puerto Maldonado

### Tourism management in the Tourism Sub-Management of the Provincial Municipality of Tambopata and its influence on tourism activity in Puerto Maldonado

Valentina Huisa-Manol <sup>1</sup>; Gloria Echegaray Carreño <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú

Recibido: 30/09/2023

Aceptado: 26/11/2023

Publicado: 25/01/2024

\*Autor de correspondencia: [gechegaray@unamad.edu.pe](mailto:gechegaray@unamad.edu.pe)

**Resumen:** El presente estudio analiza la influencia de la gestión turística municipal en la actividad turística de Puerto Maldonado en el año 2019. Se utilizó un diseño cuantitativo, no experimental y de corte transversal, aplicando encuestas a 141 actores involucrados en el sector turístico, como operadores, alojamientos y turistas. Los resultados muestran una correlación positiva moderada ( $r=0,650$ ,  $p=0,000$ ) entre ambas variables, indicando que una gestión más eficiente tiene un impacto significativo en el desarrollo de la actividad turística en la región. A pesar de que la percepción de la gestión fue mayormente crítica, con un 36,2% calificándola como "Regular" y un 30,5% como "Mala", la actividad turística fue vista de forma más positiva, con un 47% evaluándola como "Buena" y un 26.2% como "Muy Buena". Estos resultados sugieren que, aunque la región posee un alto potencial turístico debido a sus atractivos naturales, es fundamental fortalecer las políticas de gestión para maximizar este impacto. La investigación concluye que es necesario mejorar la planificación y coordinación del sector turístico para impulsar un crecimiento sostenible y competitivo en Puerto Maldonado.

**Palabras clave:** calidad; desarrollo local; gestión; planificación estratégica; sostenibilidad turística.

**Abstract:** This study analyzes the influence of municipal tourism management on tourism activity in Puerto Maldonado in 2019. A quantitative, non-experimental, cross-sectional design was used, applying surveys to 141 actors involved in the tourism sector, such as operators, accommodations and tourists. The results show a moderate positive correlation ( $r=0.650$ ,  $p=0.000$ ) between both variables, indicating that more efficient management has a significant impact on the development of tourism activity in the region. Although the perception of management was mostly critical, with 36.2% rating it as "Fair" and 30.5% as "Poor", tourism activity was viewed more positively, with 47% evaluating it as "Good" and 26.2% as "Very Good". These results suggest that, although the region has a high tourism potential due to its natural attractions, it is essential to strengthen management policies to maximize this impact. The research concludes that it is necessary to improve the planning and coordination of the tourism sector to promote sustainable and competitive growth in Puerto Maldonado.

**Keywords:** strategic planning; tourism sustainability; quality; local development; management

## 1. Introducción

El turismo es un motor económico clave en muchos países, y el Perú no es la excepción (Yuxi et al., 2023). Con una vasta diversidad natural y cultural, las regiones amazónicas como Madre de Dios tienen un alto potencial para atraer turistas, promoviendo así el desarrollo local. Sin embargo, a pesar de este potencial, en Puerto Maldonado, capital de Madre de Dios, el crecimiento del turismo no ha sido tan acelerado ni sostenido como se esperaría, en comparación con otras ciudades del país. Esta situación ha generado interés en investigar las causas que limitan este crecimiento, así como las estrategias aplicadas por las autoridades locales para fomentar la actividad turística en la región (Koiwanit & Filimonau, 2023).

Una de las principales causas identificadas en esta investigación es la gestión insuficiente de las autoridades locales, particularmente de la Sub Gerencia de Medio Ambiente y Turismo de la Municipalidad Provincial de Tambopata. La falta de planificación estratégica, así como la limitada coordinación con el sector privado y otros actores clave, ha resultado en la subutilización de los recursos turísticos disponibles (Spadaro et al., 2023). Además, la carencia de políticas y proyectos enfocados en potenciar los atractivos locales y mejorar los servicios para los visitantes ha frenado el desarrollo turístico de la región (Ivars-Baidal, 2024).

Las consecuencias de una gestión deficiente se evidencian en la baja competitividad turística de Puerto Maldonado en comparación con otros destinos de la Amazonía peruana. La escasa infraestructura turística y la limitada promoción de los atractivos naturales y culturales han generado una experiencia poco satisfactoria para los visitantes (Gabor et al., 2023). Esto, a su vez, afecta la economía local, ya que el turismo no contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades involucradas en esta actividad (Inteca et al., 2023).

A pesar de estas dificultades, el turismo en Puerto Maldonado tiene buen potencial, si se gestiona adecuadamente. El uso sostenible de sus recursos naturales y culturales podría posicionar a la ciudad como un destino turístico competitivo en la región. Sin embargo, es fundamental que la gestión municipal oriente sus esfuerzos hacia la planificación y desarrollo de proyectos específicos que promuevan el crecimiento de esta actividad (Ivancsóné Horváth et al., 2023). La participación activa de la comunidad y del sector privado es crucial para crear un modelo de turismo sostenible y rentable (Xu et al., 2024).

En este contexto, es esencial evaluar las acciones y proyectos que se han implementado hasta la fecha por la Sub Gerencia de Medio Ambiente y Turismo para identificar sus aciertos y limitaciones. La gestión turística municipal debe enfocarse no solo en la promoción de atractivos, sino también en la infraestructura, servicios, y capacitación del personal involucrado en el sector. Así, se puede asegurar que las políticas y proyectos estén alineados con las necesidades y expectativas de los turistas, así como con las capacidades locales para ofrecer un servicio de calidad (Agudelo-López et al., 2023; Pereira Júnior et al., 2023).

La presente investigación analiza la relación entre la gestión turística municipal y la actividad turística en Puerto Maldonado, considerando que la gestión eficiente del turismo puede influir significativamente en el desarrollo y la competitividad de esta ciudad. La gestión turística debe ser vista como un proceso integral que abarca planificación, organización, y ejecución de estrategias para mejorar la experiencia de los visitantes y, al mismo tiempo, beneficiar a las comunidades locales.

## 2. Materiales y métodos

El diseño de la investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Se optó por este enfoque debido a que se buscó medir y analizar la influencia de la gestión turística de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Tambopata en la actividad turística de Puerto Maldonado durante el año 2019, sin manipular las variables, observando los fenómenos tal como se presentaron en ese momento. Además, el estudio fue transversal ya que

se recolectaron datos en un solo momento del tiempo para describir y analizar las características y relaciones entre las variables estudiadas.

En la investigación se identificaron dos variables principales: la gestión turística municipal (variable independiente) y la actividad turística (variable dependiente). La gestión turística municipal se midió a través de los siguientes indicadores: planificación, organización, dirección y ejecución de proyectos turísticos, así como la eficiencia en la administración de recursos económicos y humanos. Por otro lado, la actividad turística se evaluó mediante indicadores como la satisfacción de los turistas, el número de visitas a los principales atractivos, la calidad de los servicios turísticos y el nivel de infraestructura disponible en la ciudad. La unidad de medida utilizada para las variables incluyó escalas de percepción, recuento de visitantes y calidad de servicios, entre otros.

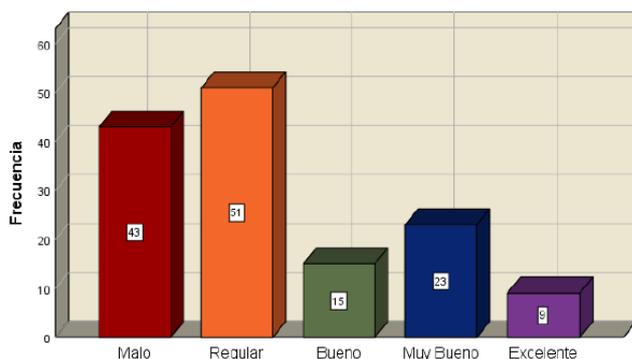
La población de estudio estuvo compuesta por los actores involucrados en la actividad turística de Puerto Maldonado, incluyendo operadores turísticos, restaurantes, alojamientos y turistas que visitaron la ciudad en 2019. La muestra fue de 141 personas, seleccionadas a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, abarcando aquellos individuos y empresas que tuvieron una relación directa con las actividades y servicios turísticos. Se eligió este método para obtener una visión representativa y específica de los factores que afectaron la actividad turística y la percepción sobre la gestión municipal en el sector.

El análisis de datos se realizó mediante herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se emplearon tablas y figuras para mostrar la distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas en las encuestas. Además, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables de gestión turística municipal y actividad turística, así como para evaluar la influencia de cada dimensión de la gestión en los diferentes aspectos de la actividad turística. Los datos fueron procesados y analizados con el software SPSS, lo que permitió una interpretación precisa y detallada de los resultados.

En esta investigación se adoptaron todas las consideraciones éticas necesarias para garantizar el respeto y la protección de los participantes. Los datos se recopilaron de manera anónima, asegurando la confidencialidad de la información proporcionada por los encuestados. Antes de la recolección de datos, se informó a los participantes sobre el propósito del estudio y se les solicitó su consentimiento informado para participar. Además, se garantizó que los datos serían utilizados exclusivamente con fines de investigación académica y que no se divulgarían resultados individuales sin el consentimiento expreso de los involucrados.

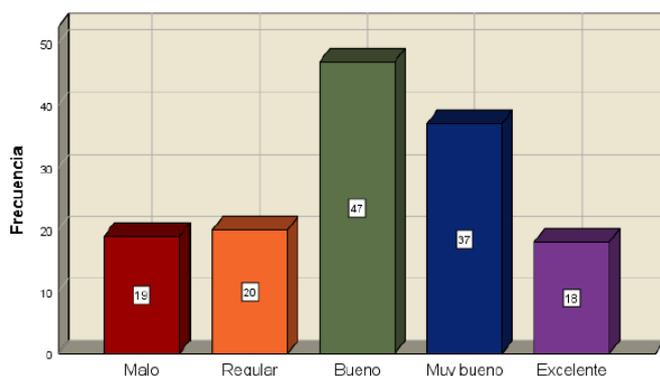
### **3. Resultados y discusión**

La figura 1 muestra la distribución de frecuencias de la percepción de los encuestados sobre la gestión turística municipal en Puerto Maldonado. La mayoría de los encuestados calificaron la gestión como "Regular" (51 respuestas), seguida de "Malo" con 43 respuestas. Esto sugiere que hay una percepción predominantemente negativa o intermedia de la gestión municipal, ya que solo una minoría considera la gestión como "Muy Buena" (23 respuestas) o "Excelente" (9 respuestas). Estos resultados indican la necesidad de revisar y mejorar las políticas y prácticas de gestión turística para aumentar la satisfacción y percepción positiva entre los actores involucrados.



**Figura 1.** Nivel de gestión turística municipal

Por otra parte, la figura 2 evidencia la distribución de frecuencias de la percepción de los encuestados sobre la actividad turística en Puerto Maldonado. La mayoría de los encuestados calificaron la actividad turística como "Buena" (47 respuestas), seguida de "Muy Buena" (37 respuestas), lo que indica una valoración mayormente positiva. Sin embargo, también se observa que un número significativo de encuestados la evaluó como "Regular" (20 respuestas) o "Mala" (19 respuestas), lo que refleja áreas de mejora en la calidad y oferta de la actividad turística. Finalmente, solo una minoría consideró la actividad como "Excelente" (18 respuestas), lo que sugiere que, aunque la percepción general es favorable, aún existen oportunidades para optimizar y fortalecer la experiencia turística en la región.



**Figura 2.** Nivel de actividad turística

Ahora, la tabla 1 muestra que el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión turística municipal y la actividad turística es de 0,650, lo cual indica una correlación positiva moderada. Esto significa que, a medida que mejora la gestión turística municipal, hay una tendencia moderada a que la actividad turística también mejore. Este valor sugiere que, si bien la gestión no es el único factor que influye en la actividad turística, sí tiene un impacto considerable.

**Tabla 1.** Correlación entre las variables

		Actividad turística
Gestión turística municipal	Coeficiente de correlación	0,650**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	141

El valor de significancia ( $p=0.000$ ) indica que la relación observada entre ambas variables es estadísticamente significativa al nivel del 0.01. Esto implica que hay menos de un 1% de probabilidad de que la correlación observada se deba al azar, lo cual refuerza la conclusión de

que la gestión turística municipal está asociada de manera real con la actividad turística en Puerto Maldonado. Dado que la correlación es significativa y positiva, se destaca la importancia de invertir en la mejora de las políticas y prácticas de gestión turística municipal para fortalecer la actividad turística. Mejorar aspectos como la planificación, la organización y la ejecución de proyectos puede resultar en un impacto positivo y significativo en el desarrollo y crecimiento del turismo local.

### **Discusión**

Los resultados de la investigación evidencian una correlación positiva moderada ( $r=0.650$ ) y significativa ( $p=0.000$ ) entre la gestión turística municipal y la actividad turística en Puerto Maldonado. Este hallazgo confirma que una mejora en la gestión turística tiene un impacto directo en el desarrollo de las actividades turísticas de la región, lo cual es consistente con estudios previos que han demostrado la importancia de una gestión adecuada para potenciar el turismo local (Haldane et al., 2023).

En primer lugar, la percepción predominante de la gestión turística municipal fue evaluada como "Regular" y "Mala" por la mayoría de los encuestados. Esto sugiere que las políticas y estrategias implementadas no han sido lo suficientemente efectivas para satisfacer las expectativas de los actores involucrados en la actividad turística. Las evaluaciones negativas pueden estar vinculadas a la falta de planificación estratégica, la limitada infraestructura turística, y la escasa promoción de los atractivos locales, factores que previamente han sido identificados como determinantes para el éxito del turismo en otras localidades (Jeelani & Shah, 2023).

A pesar de la percepción crítica sobre la gestión, la actividad turística en Puerto Maldonado fue calificada de manera relativamente positiva, con una mayoría de encuestados señalando que esta es "Buena" o "Muy Buena". Este resultado puede explicarse por la riqueza natural y cultural de la región, que, a pesar de las deficiencias en la gestión, sigue siendo un atractivo para turistas nacionales e internacionales. Sin embargo, esta valoración positiva también pone de manifiesto que, con una gestión más eficiente y orientada a potenciar estos recursos, se podría maximizar el impacto positivo del turismo en la economía local.

En términos prácticos, la correlación significativa observada refuerza la necesidad de invertir en estrategias de planificación, organización y dirección dentro de la gestión turística municipal. La implementación de programas de capacitación para el personal, la modernización de la infraestructura turística, y la mejora de la colaboración entre el sector público y privado, son aspectos críticos para optimizar el desarrollo turístico de la región. La literatura respalda estas acciones, destacando que la gestión efectiva y colaborativa es un pilar fundamental para el éxito y sostenibilidad del turismo en el largo plazo (Staunstrup et al., 2023).

Por último, se observa que, si bien la gestión turística tiene un impacto positivo en la actividad turística, no es el único factor que influye en su desarrollo. Existen otras variables, como la calidad de los servicios, la seguridad, y la conectividad, que deben ser consideradas para lograr una mejora integral. La municipalidad debe, por tanto, trabajar en un enfoque multidimensional que abarque no solo la gestión directa de los recursos turísticos, sino también la integración de servicios complementarios que mejoren la experiencia del visitante y promuevan el desarrollo sostenible de la región.

## **4. Conclusiones**

Los hallazgos de este estudio resaltan la importancia de fortalecer la gestión turística municipal como un medio para potenciar el turismo en Puerto Maldonado. Las estrategias deben enfocarse en la mejora de la planificación y dirección, así como en la creación de alianzas público-privadas que impulsen el desarrollo integral del sector, alineándose con las tendencias de sostenibilidad y competitividad que actualmente definen la industria turística global.

## Financiamiento

Ninguno.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Contribución de autores

A. J. Ccorahua-Mamani: Definió y conceptualizó el tema de investigación, participó en el diseño Huisa-Manol, V.: Definió y conceptualizó el tema de investigación, participó en el diseño metodológico, colaboró en la elaboración de los instrumentos, y realizó la investigación. Además, contribuyó a la redacción del primer borrador del artículo científico y participó en la revisión y edición final del documento.

Echegaray-Carreño, G.: Supervisó el desarrollo completo de la investigación, apoyó en la definición del marco teórico y metodológico, y revisó el análisis de los resultados. También participó en la revisión general del artículo y coordinó las mejoras en la versión final.

## Referencias bibliográficas

- Agudelo-López, M., Rivera-Sánchez, B., Betancourth-López, A.-F., Olaya-Cardona, S., Aristizábal-Cardona, F., & Gallego-Gálvez, N. (2023). *Rural Tourism Management as a Route to a Smart Territory Within the Framework of the Triple Transition. Opportunities from a Colombian Rural Territory* (pp. 391-402). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-36957-5\\_34](https://doi.org/10.1007/978-3-031-36957-5_34)
- Gabor, M. R., Panait, M., Bacoş, I. B., Naghi, L. E., & Oltean, F. D. (2023). Circular tourism economy in European Union between competitiveness, risk and sustainability. *Environmental Technology & Innovation*, 32, 103407. <https://doi.org/10.1016/j.eti.2023.103407>
- Haldane, E., MacDonald, L., Kressin, N., Furlotte, Z., Kinay, P., Guild, R., & Wang, X. (2023). Sustainable Tourism in the Face of Climate Change: An Overview of Prince Edward Island. *Sustainability*, 15(5), 4463. <https://doi.org/10.3390/su15054463>
- Inteca, G., Hagy, B., Silva, I., Amoda, C., Cululo, A., & Farooq, H. (2023). The tourism industry keeps beaches clean in Mozambique. *Marine Pollution Bulletin*, 196, 115615. <https://doi.org/10.1016/j.marpolbul.2023.115615>
- Ivancsóné Horváth, Z., Kupi, M., & Happ, E. (2023). The Role Of Tourism Management For Sustainable Tourism Development In Nature Reserves In Hungary. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 49(3), 893-900. <https://doi.org/10.30892/gtg.49306-1090>
- Ivars-Baidal, J. A. (2024). *Spanish Smart Tourism Destinations: Final Considerations and Future Lines of Work* (pp. 297-307). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-60709-7\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-031-60709-7_11)
- Jeelani, P., & Shah, S. A. (2023). Tourism and the Environmental Components Coexisting in the Himalayas: A Trade-Off Between the Two. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1-25. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2023.2275260>
- Koiwanit, J., & Filimonau, V. (2023). Stakeholder collaboration for solid waste management in a small tourism island. *PLOS ONE*, 18(7), e0288839. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0288839>
- Pereira Júnior, E. L., Lellis Moreira, M. Â., Simões Gomes, C. F., dos Santos, M., Junior, C. M. de

- A., Costa, I. P. de A., Capela, G. P. de O., & Corriça, J. V. de P. (2023). Tourism Development in the city of Rio de Janeiro: Application of Prospective Scenario with the Momentum Method. *Procedia Computer Science*, 221, 394-401. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.07.053>
- Spadaro, I., Pirlone, F., Bruno, F., Saba, G., Poggio, B., & Bruzzone, S. (2023). Stakeholder Participation in Planning of a Sustainable and Competitive Tourism Destination: The Genoa Integrated Action Plan. *Sustainability*, 15(6), 5005. <https://doi.org/10.3390/su15065005>
- Staunstrup, J. K., Hjalager, A.-M., Steffansen, R. N., & Sørensen, M. T. (2023). Water footprints and sewage management challenges in second home tourism. *Environment and Planning E: Nature and Space*, 6(1), 113-131. <https://doi.org/10.1177/25148486221101554>
- Xu, J., Shi, P. H., & Chen, X. (2024). Exploring digital innovation in smart tourism destinations: insights from 31 premier tourist cities in digital China. *Tourism Review*. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2023-0468>
- Yuxi, Z., Filimonau, V., Ling-en, W., & Linsheng, Z. (2023). The impact of tourism on municipal solid waste generation in China. *Journal of Cleaner Production*, 427, 139255. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.139255>